

令和5年度マンション調査・研究結果報告書

管理会社とは？管理会社との付き合い方

令和5年7月

目 次

<はじめに>

I. マンションの管理組合とは？

1. マンションの管理組合とは何か
2. 理事会と役員、理事会の役割
3. 管理組合の業務

II. マンションの管理会社とは？

1. 管理組合業務の管理会社への委託
2. 管理会社の基本的事項
3. 管理会社の業務
4. 区分所有者・管理組合と管理会社との関係

III. 管理会社との付き合い方

1. 管理会社に対する不満
2. 管理会社業務の主なチェックポイント
3. 管理会社の変更の検討
4. 管理会社の探し方
5. 管理組合と管理会社との信頼関係の構築

IV. 近年の管理会社の動向

1. 管理委託契約書の変更
2. デジタルトランスフォーメーション（DX）への取り組み

<さいごに>

<はじめに>

マンションの管理業務は、裾野が広く、その上内容が複雑で高度な技術や専門性を必要とし、さらに環境や省エネに配慮した新しい設備・機器の開発により、高度化、複雑化している。また、居住者の生活様式も多様化しており、その対応も必要となっている。

しかし、平日に他の本業を持っている区分所有者（組合員）が管理組合の役員として、マンションの管理業務に専念する事は困難な場合が多い。その為、多くの管理組合は、管理の継続性や安定性を期待し、マンション管理の専門的知識や能力、技術を有する管理会社に管理業務を委託している。

一方で、管理組合から、管理員や現場スタッフに対する苦情や、管理委託費が高い、管理会社から何も提案してこない、といった不満も多く聞くことがある。逆に、昨今では管理会社から現場スタッフが、組合員から理不尽なクレームや暴言を受けたというクレームも聞く。

日頃、管理会社の業務や管理会社を取り巻く環境の変化等を知る機会は少ないが、居住者が、安心・安全・快適な生活が出来るようになる為に、また、管理組合と管理会社の関係を円滑にする為にも、「知っておくべき管理会社の業務内容」や「管理組合との管理会社の関係」を十分理解し、「管理会社とどのように付き合えばよいのか」を考える事は管理組合、組合員・居住者にとって重要な事である。

I. マンションの管理組合とは？

1. マンションの管理組合とは何か

私たちが居住している「マンション」は、区分所有法が適用される建物という定義があり、マンションに関わる様々な規定がある。

区分所有法第3条では

「区分所有者は、全員で、建物並びにその敷地及び附属施設の管理を行うための団体を構成し、この法律の定めるところにより、集会を開き、規約を定め、及び管理者を置くことができる。」
(一部抜粋)

と規定されている。

区分所有者（マンション購入者）全員が、その団体構成員として強制的に加入する事となり、区分所有者である限り脱退もできない。

この「団体」は、区分所有法では「区分所有者の団体」とあるだけで呼び名の規定がないが、通常「管理組合」と呼ばれる。また、各区分所有者は「組合員」と呼ばれる。尚、その団体が法人であるならば「管理組合法人」と呼ばれる。すなわち管理組合とは、「管理を行うための団体」である。

この団体は、集会の開催、規約を定める事、管理者を置く事ができる。規約を定めたり、管理者を設置すると、この区分所有法の該当の規定の適用を受ける事となる。また、区分所有法上、集会（総会）は、管理組合の最高意思決定機関と位置付けられており、管理対象物に対する管理行為や、管理者の選任・解任など、管理組合の重要な事項は、基本的に集会の決議によって決する事を原則としている。また、区分所有法第39条では、集会の議事は、この法律又は規約に別段の定めがない限り、区分所有者及び議決権の各過半数で決する、とされている。

マンションの管理組合とは、マンションの管理を行なう為に、区分所有者全員で構成し、集会を開催し、規約というルールを定め、組合員の意思の統一を図り、それぞれの役割を共同で行なうものである。

2. 理事会と役員、理事会の役割

前述の通り、管理組合とはマンションの管理を行うために区分所有者全員で構成する団体であり、マンションを所有すると自動的に区分所有者は組合員となる。また、区分所有法では、集会を開き、規約を定め、及び管理者を置くことができると定められている。

管理組合の業務は多岐にわたり、管理者だけを定めても、多くの業務を処理する組織が無ければ業務の遂行は困難となる。その為、管理組合の組織や基本的なルールを定め、管理組合業務の執行機関として理事長、その補佐である副理事長、業務の執行役としての理事、監査機関としての監事を定め、そして、最高意思決定機関として区分所有者全員で構成される総会を設けるのが、一般的な管理組合の組織形態である。

マンション標準管理規約では、この理事長、副理事長を含む理事、及び監事が、管理組合の役員であり、管理組合の総会で選任される。そして、理事の役職は、総会ではなく理事会で決定される。但し、監事は管理組合の業務の執行及び財産の状況の監査を行う役割から、総会で選任しなければならない。

理事長は、管理組合を代表し、管理規約や総会、理事会の決議により定められた業務を執行し、理事は理事会を構成し、理事会の決議に基づく業務を担当する。尚、平成28年の標準管理規約の改正において、理事長には定期的（〇か月に1回以上）に、業務の執行状況を理事会に報告しなければならないという義務が加わった。

理事会は、総会で選任された複数の理事で構成され、その役割は、管理組合の業務執行の具体的な意思決定を行う場であると共に、管理組合の運営や、総会に提案する決議事項を提案する場という位置づけにある。

3. 管理組合の業務

管理組合の業務は、マンション標準管理規約において、以下のように定められている。

第32条 管理組合は、建物並びにその敷地及び附属施設の管理のため、次の各号に掲げる業務を行う。

- 一 管理組合が管理する敷地及び共用部分等（以下本条及び第48条において「組合管理部分」という。）の保安、保全、保守、清掃、消毒及びごみ処理
- 二 組合管理部分の修繕
- 三 長期修繕計画の作成又は変更に関する業務及び長期修繕計画書の管理
- 四 建替え等に係る合意形成に必要となる事項の調査に関する業務
- 五 適正化法第103条第1項に定める、宅地建物取引業者から交付を受けた設計図書の管理
- 六 修繕等の履歴情報の整理及び管理等
- 七 共用部分等に係る火災保険、地震保険その他の損害保険に関する業務

- 八 区分所有者が管理する専用使用部分について管理組合が行うことが適当であると認められる管理行為
- 九 敷地及び共用部分等の変更及び運営
- 十 修繕積立金の運用
- 十一 官公署、町内会等との渉外業務
- 十二 マンション及び周辺の風紀、秩序及び安全の維持、防災並びに居住環境の維持及び向上に関する業務
- 十三 広報及び連絡業務
- 十四 管理組合の消滅時における残余財産の清算
- 十五 その他建物並びにその敷地及び附属施設の管理に関する業務

このように管理組合には多くの業務があるが、この業務を実際に行うのは、理事長や理事であり、また、管理組合運営の執行機関である理事会となる。その為、管理組合の業務の遂行には、理事会運営の充実が不可欠である。

II. マンションの管理会社とは？

1. 管理組合業務の管理会社への委託

管理組合の業務は、標準管理規約第32条に定められているように数多く、その分野も多岐にわたっている。また、理事会の業務量も多く、課題の検討に時間を要する中では、1～2年で理事が改選される理事会では、継続的な取り組みが困難である。その為、標準管理規約では

第33条 管理組合は、前条に定める業務の全部又は一部を、マンション管理業者（適正化法第2条第八号の「マンション管理業者」をいう。）等第三者に委託し、又は請け負わせて執行することができる。

と定め、本来組合が行う管理業務の、管理会社への委託を認めている。

では、どのくらいの管理組合が、管理組合の業務を管理会社に委託しているのだろうか。国土交通省の「平成30年マンション総合調査」によれば、会計や修繕に関する事項や事務管理業務も含め全てを管理会社に委託している管理組合は、単棟型のマンションでは77.2%、団地型のマンションでは63.2%に上っている。それに対し、全ての管理事務を管理会社へ委託せず、管理組合自身が行うとい

う自主管理のマンションは単棟型で5%、団地型は15.6%という状況にある。すなわち、ほとんどのマンションの管理組合は、管理事務の全部、或いは一部を管理会社に委託しているというのが実態である。

2. 管理会社の基本的事項

ここでいう管理会社とは、「マンション管理適正化法」第44条に定められた登録を受けている「マンション管理業者」とされ、実際に国土交通省に届出をして登録を受けた管理会社である。この管理会社は次の2つのタイプがある。

(1) デベロッパー系・ゼネコン系

マンションを建設したゼネコン（建設会社）やマンションを分譲したデベロッパー（分譲会社）の関連会社が管理会社となる。特に、新築の分譲マンションにはこのタイプが多い。

通常、デベロッパー系の管理会社は、親会社の新規供給物件であれば、管理会社の経営も安定しているといわれている。また、ゼネコン系の管理会社は、親会社からの技術系スタッフが多く、建物や設備の知識が豊富といわれている。

その反面で、建物や設備、管理組合の実態に関係なく、分譲時に管理費が設定される為、一般的に管理費が割高になる場合がある。

(2) 独立系

特定のデベロッパーやゼネコンの系列に属さないタイプの管理会社であり、ビルメンテナンスも手掛けるケースも多い。デベロッパー系・ゼネコン系に比べ、大規模の会社もあるが、中小規模の会社が多い。

分譲時からの管理委託ではなく、リプレイス（管理会社変更）に力を入れているので、比較的管理委託費が低めな場合が多い。

その反面で、中小規模の管理会社は、一般的に管理員や営業スタッフ、フロントマン（物件担当者）のマネジメント能力にばらつきが多いときがある。

3. 管理会社の業務

では、管理会社とは、マンションの管理組合から委託を受け、どのような業務を行なっているのだろうか。

一般的に、管理組合から委託を受け、管理会社が行う業務内容は、「標準管理委託契約書」に準拠されており、第3条によると、業務内容は以下の通りである。

第3条 管理事務の内容（マンション標準管理委託契約書第3条に規定）

1. 事務管理業務

- ①基幹事務（会計、出納、維持修繕に関する企画・調整）
- ②基幹事務以外の事務管理業務（理事会・総会支援、各種検査報告・届出、図書の保管）

2. 管理員業務（受付、点検、立会い、報告、連絡等）

3. 清掃業務（日常清掃、特別清掃）

4. 建物設備管理業務（建物、エレベーター・給水設備・電気設備・消防設備等、の点検・検査）

管理会社には、これらの業務に関し、専門業者としての多くの経験に基づく、提案能力、技術力、会計力、問題解決に関する法律の知識等をベースにした適切なアドバイスを管理組合に対して行う事になる。

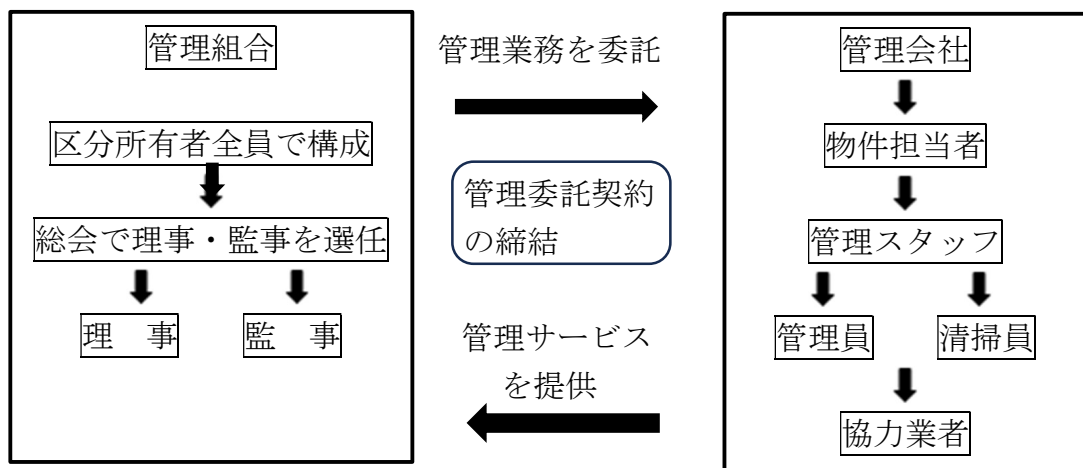
では、管理組合が管理業務を管理会社に委託するメリットは何か。

管理業務を管理会社に委託する事により、理事会のメンバーが輪番制で1～2年で入れ替わっても、管理の継続性が担保される事となり、安定的な管理組合運営が可能となる。また、専門性が必要とされる管理業務に対する役員である理事の職務の負担が軽減される事となる。

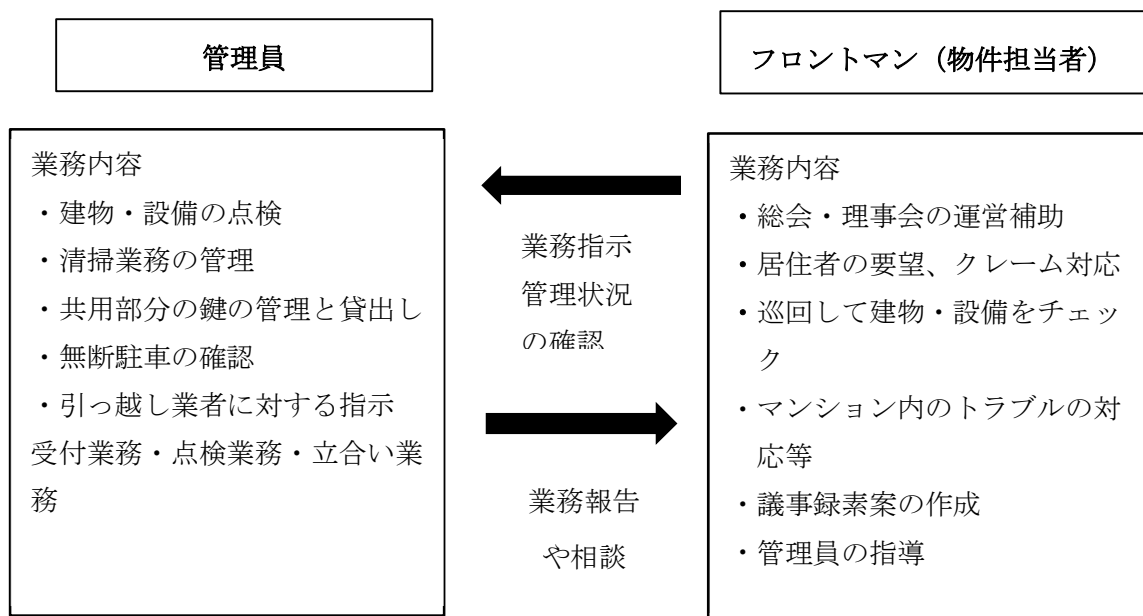
4. 区分所有者・管理組合と管理会社との関係

区分所有者・管理組合と管理会社との関係は、図で示すと以下のようになる。区分所有者全員で構成される管理組合の役員である理事の多くは他に本業があり、一般的には管理業務に専念することは困難な場合が多く、管理会社との間で管理委託契約を締結し、組合の管理業務を管理会社に委託する事になる。

その契約内容に基づき、管理組合は管理会社から管理サービスを受けることとなる。尚、管理会社は締結した管理委託契約以外の業務は行わない事も、十分理解しておく必要がある。



管理会社が「管理委託契約」に基づき管理サービスを提供するとは、具体的にはどのような事を行うのか。実際に現場において、委託された管理業務を遂行するのは「フロントマン（物件担当者）」と「管理員」であり、その業務内容と関係についても理解しておく事は重要である。



多くのマンションでは、一般的には「管理人さん」と呼ばれているが、管理委託契約では「管理員」と表記されている。管理員業務は、基本的には管理委託契約書の別表第2で記載されている。主な業務は、上記の通り共用部分における受付業務・点検業務・立合い業務である。また、上記の管理員業務と日常清掃業務を兼務している場合もある。

「フロントマン」と呼ばれる物件担当者の業務は、管理委託契約書で定める事務管理業務である理事会・総会運営補助、議事録素案の作成、居住者からのクレーム対応、及び管理員の指導等が主な業務となっている。尚、居住者同士のクレーム対応は、当然対象外である。

「管理員」は日常の業務の遂行状況を「フロントマン」に報告し、「フロントマン」はその報告事項を基に、管理状況を確認し、「管理員」に必要な業務指示を行うという関係にある。

Ⅲ. 管理会社との付き合い方

1. 管理会社に対する不満

管理組合から、よく耳にする管理会社に対する不満には次のようなものがある。

(1) 管理会社からの提案がない事に対する不満。

例：排水管からの漏水が頻繁に発生しているが、応急処置のみで根本的な対応策の提案が無い。今後の不安である。

(2) 管理員に対する不満。

例：管理員が挨拶をしない。言葉遣いが悪い。服装が乱れている。会社の教育が正しく行なわれているのか、といった不満も多い。

(3) 会計が不明瞭という不満。

例：収支報告書や貸借対照表の内容について質問するも明確な説明がない。

会計報告書はフロントマンではなく会計担当者が作成しており、説明が出来ない。

これらの不満は、管理員やフロントマン等のスタッフに向けられる不満でもあるが、管理会社への不満に繋がるものであり、管理会社変更の検討のきっかけとなる場合もある。

(4) その他の例：管理委託費用が高い、担当者が長続きしない等の管理会社の経営体質に関する不満もある。

昨今、よく耳にする定額管理費、特に管理員業務費の高騰の要因について、見てみよう。人手不足や働き方改革による最低賃金の上昇で、人件費が主となる管理員業務費も上昇している。また、雇用するには給与や通勤交通費、健康保険等の社会保険料を負担しなければならない。さらに、募集・採用の為の費用や健康診断等の福利厚生費、技術取得の為の研修費用等も間接経費として人件費に含まれる。

また、働き方改革で年5日の年次有給休暇の指定が義務付けられた事により、管理会社においては、代行管理員の派遣や代行清掃員の手配の費用も負担する事となった。その為、直接労務費のみならず間接労務費用も増加し、管理員業務費を含む定額管理費が高騰している。

このような背景がある事も、管理組合として正しく認識しておく必要がある。

以上の様な不満に対して、管理会社から何らかの対応もなされず、解消されないという状況が続くと、管理会社の変更を検討するきっかけとなる場合もある。

2. 管理会社の業務の主なチェック項目

管理会社の業務について、疑問等がある場合には、まず基本事項が守られているか確認する必要がある。その主な項目の例として以下のものがある。

(1) 月次収支報告書は毎月、定期的に届くか。

管理会社は毎月末までに、前月の収支状況を管理組合に報告する事となっており、励行されているか、確認をする。

尚、管理費等の滞納状況は、月次収支報告書では確認できない為、必ず貸借対照表の未収金科目で確認する必要がある。

(2) 銀行口座の整理は行われているか。

預金口座の上限はペイオフ対策により、1,000万円までと決められているが、昨今では定期預金金利より、残高証明書の手数料が高く、逆ザヤ減少が続いている。その為、従来の定期預金から、住宅金融支援機構の「す・まいる債」や全額保護の「決済用預金」へのシフトを推奨している。

(3) 管理費会計と修繕積立金会計の保管口座は別々か。

管理費会計には収納口座と保管口座があり、修繕積立金会計には保管口座が設けられている。双方の保管口座は一つにする事が出来るが、各々別口座にすることが望ましい。

(4) 大規模修繕工事等の見積書を精査する。

管理会社から提出された大規模修繕工事等の見積書の精査は、公益財団法人住宅リフォーム紛争処理センターの国土交通大臣指定の「[住まいるダイヤル\(住まいの相談窓口\)](http://chord.or.jp) (chord.or.jp)」

電話相談窓口(0570-016-100)で確認、相談出来る。

また、管理会社の指定する業者ではなく、管理組合、理事会で業者を決定する場合は、[東京都建築士事務所協会 八王子支部へ](http://taaf.or.jp) (taaf.or.jp)で建築士の紹介を、東京管工工業協同組合総合メンテナンスセンター(0120-850-195)で給排水設備等に関する工事業者の紹介を受けることが出来る。

3. 管理会社の変更の検討

管理会社に対する不満には、前述の通り管理員やフロントマン等のスタッフへの不満と、管理委託費用が高い、担当者が長続きしない等の管理会社の経営体質に関

する不満があるが、管理スタッフが原因であるならば、理事会で決議をして、管理スタッフの交代を理事長名の書面で申し入れる必要がある。また、管理委託費用が高い等、管理会社の体質に問題があるならば、同業他社から同一仕様の管理委託費の相見積りを取り、適正かどうか、を確認する必要がある。もし、問題があれば、理事会で協議の上、改善の申し入れを行う必要がある。

それでも改善が行われない場合には、管理会社の変更を検討するという方法を採用する事となる。

また、近年の傾向として、管理会社に対する不満はなくても、管理会社の経営環境の変化から、管理会社側から経営方針として管理委託契約を解除して撤退するという事象が出てきている。このような前兆（3か月前の申し入れ）が現れたならば、早急に管理組合として、新しい管理会社への変更を検討する必要がある。

尚、管理会社の変更の検討は、居住者の生活にも大きく影響を与える事となる為、時間的な余裕をもって、少なくとも半年以上前から行う事が重要である。

検討の際には次のような点に留意しなければならない。

(1) 管理会社を変更しても、住みやすくなる保証はない。

今までと同様な仕様での管理会社の変更であれば、一般的に今までと大きな差は無く、逆に管理会社に変更になる事で管理費や修繕積立金の徴収の為の収納代行会社等の変更や様々な手続きの増加、また、管理員との信頼関係が出来上がるまでに時間が掛かり、快適なマンション生活が送れない等の不満が出る可能性もある。

その為にも、管理会社の変更の際には、メリットもあればデメリットもある事や、管理委託契約の内容を理解する等の組合員・居住者の意識を変える事が重要である。

(2) 管理会社の変更は慎重に行うこと。

管理会社を変更すると、今までの管理員やスタッフが全員変わる事となり、組合員・居住者の生活に大きく影響する事となる。その為、事前にアンケートを取ったり、説明会を何回も開催したり、丁寧な組合運営を工夫する必要がある。

管理会社を変更した後の、不満が出る事の防止の為にも重要である。

(3) 居住者が分裂してしまう事も多い。

管理会社の変更は、前述の通り、区分所有者・居住者の生活に大きな影響を与える事であり、管理会社を変更しても、住みやすくなる保証はない為、組合員や居住者の中には、今まででも良いと思っている人もいる。そして、一部の声の大きい人だけの意見だけを取り上げてしまう様な状況になると、

組合員・居住者が分裂する事となってしまう事もある。分裂には至らないまでも、今後の円滑な管理組合運営の為にも、少数意見にも耳を傾け、全員が納得できるような進め方が重要である。

以上のような点に留意し、管理会社の変更を進めていく事になるが、その際、新たな管理会社候補として数社をピックアップすると共に、現行の管理会社も、必ず候補会社として加えておく。それを理事会で協議・決議して、各社に見積もり依頼する。また、併せて各社から会社案内や過去3年間の財務諸表等を取り寄せ、候補会社の提案内容等の比較検討を行う。

その後、候補会社のプレゼンテーションや、説明会、アンケート実施、理事での協議、総会での決議（普通決議）という流れで進める事となる。

4. 管理会社の探し方

管理会社の変更を検討している管理組合は、どのようにして候補となる管理会社の情報を取り、どのようにして探せばよいのか。

近隣で管理の良さそうな管理会社を知っていると、候補として求めている管理会社をよく知っていると、そのような状況にない場合は、管理会社の情報を得るのは、一般的には困難である。その為、以下の様なツールで探す事も有用である。

(1) 国土交通省ネガティブ情報等検索システム

[国土交通省ネガティブ情報等検索システム \(mlit.go.jp\)](http://mlit.go.jp) のマンション管理会社を選択すると、管理会社の情報を得る事ができる。

国土交通省所管の事業者等の過去の行政処分歴等を検索する事ができる。管理会社の見極め方法として活用できる。

(2) マンション管理業協会ホームページ

[協会会員一覧 | 一般社団法人 マンション管理業協会 \(kanrikyo.or.jp\)](http://kanrikyo.or.jp)

協会会員である管理会社ごとの詳細な情報を知る方法として、活用出来る。会員一覧では、財務状況、従業員数、管理棟数、経常利益、マンション管理士の数、一級建築士の数、過去3年間の管理実績、主要株主、資本金等、客観的な状況の把握ができる。

(3) マンション管理適正化法で指定された団体

管理組合が、管理会社に関する事項を相談する際の窓口として活用する。

ア. 公益財団法人 マンション管理センター
相談窓口 03-3222-1517 (管理運営相談)
03-3222-1519 (技術的相談)

イ. 一般社団法人 マンション管理業協会
管理業協会に加盟する管理会社を指導する立場から、管理業者の営む業務に関する管理組合等からの苦情解決の申し出を受け付けている。
相談窓口 TEL050-3733-8982
FAX03-3500-2722

尚、管理業者の業務に関する苦情解決の受付は、管理会社を指導する国の立場から、「国土交通省関東地方整備局(048-601-3151)」において行なっている。

5. 管理組合と管理会社の信頼関係の構築

管理組合と管理会社が信頼関係を構築し、居住価値や資産価値の高いマンションにする為には、管理組合・居住者と管理会社の現場スタッフであるフロントマン・管理員との良好な関係構築が前提となる。特に、フロントマンは管理組合と管理会社の間立って、マンション管理に必要な業務を幅広くサポートしてくれる立場である。尚、新たに管理会社を選ぶ際にも、「優秀なフロントマン」を担当してくれるかどうかは重要である。

では、このフロントマンは、管理組合に対してどのような意識を持っているのだろうか。

マンション管理業協会の2013年の調査では、フロントマンの約70%が騒音問題における立ち合いの要求等、管理委託契約にない様々な過剰な要求を受けた事があると回答している。一方、同調査でフロントマンとしてやりがいを感じる時はどのような時かという調査では、「理事会役員に信頼されていると感じるとき」が87.8%と一番高く、その次が「理事会役員や居住者から、ほめられたとき」で、72.5%(複数回答)であった。

この調査からもわかるように、管理組合から「お客様だから・・・」「サービス業なんだから・・・」という様な契約外で理不尽な過剰な要求をされたりすると、フロントマンのやる気を削ぎ、能力の発揮を阻害する事となる。

管理組合の役員や居住者が、日頃から管理員に感謝やねぎらいの言葉をかける等、気持ちよく働いてもらえるよう、心がけることが大切である。お互いを敬い信頼関係を構築する事で、フロントマン・管理員のモチベーションも上がり、風通しの良い信頼関係が構築でき、マンションにとって良い提案もしやすくなる。そして、その事がマンションの居住価値、資産価値の向上につながる事となる。

IV. 近年の管理会社の動向

1. 管理委託契約書の変更

従来は、管理組合が管理会社を選ぶという状況であったが、昨今では、前述の通り、管理会社を取り巻く環境の変化から、管理会社が管理組合との付き合い方を変更するケースも増えてきている。そのような状況にならない為にも、近年の管理会社の動向を知り、管理組合としてどのように対応するのか、が重要となる。

国土交通省は、管理組合とマンション管理業者の間のトラブルを防止する観点から、理事会及び総会支援業務の内容の明確化等の為、管理会社と管理組合が交わす契約書の指針である「マンション標準管理委託契約書」を5年ぶりに改訂する予定である。その主な内容は、以下の通りである。

(1) カスハラ防止条項の新設

カスタマーハラスメント（いわゆるカスハラ）とは、カスタマー（顧客、消費者、利用者等）による理不尽なクレームや度を越した要求、暴言や暴行等の行為（ハラスメント）を行う事であり、近年、社会問題となっている。

マンション管理業界でも例外では無く、本条項は業界の要望で、「カスハラ防止条項」が新設され、管理会社の従業員に対する侮辱や人格否定、緊急でない休日・深夜の呼出等はカスハラと明記される。

(2) 管理委託契約書の変更（新設）案

第8条（管理事務の指示）

甲の乙に対する管理事務に関する指示については、法令の定めに基づく場合を除き、甲の管理者等又は甲の指定する甲の役員が乙の使用人その他の従業者（以下「使用人等」という。）に対して行うものとする

カスタマーハラスメントを未然に防止する観点から、管理組合が管理業者に対して管理事務に関する指示を行う場合には、管理組合が指定した者以外から行わない事を定めるもの。尚、組合員等が管理業者の使用人等にして行う情報の伝達、相談や要望を妨げるものではない。

(3) その他の変更案

- ア. 緊急時の業務の事故事由に「孤独死」を追記する。
- イ. 管理費の滞納の督促について非弁行為に該当するような業務は行わない。債権回収はあくまで管理組合が行うもの。
- ウ. 働き方改革による管理員、清掃員の労働条件の見直し。

エ. 理事会、総会の開催について、会議の上限回数や出席時間の目安等の提示。

以上の様な内容が、改定内容として示されている。

では、管理組合はどのように対応すべきか。まず、管理会社との委託契約の内容を理解し、管理会社を取り巻く環境の変化を認識した上で、管理会社はマンションと一緒に管理するパートナーという意識を持つ事が必要である。そして、管理組合と管理会社が対立するのではなく、協力しあうという信頼関係を構築する事が重要である。

2. デジタルトランスフォーメーション（DX）への取組み

デジタルトランスフォーメーションとは、一般的に「デジタル化により社会や生活の形・スタイルが変わること」と言われている。管理組合業務も、コロナ禍でリモートが普及し、理事会をオンラインで実施する管理組合が増えている。同時に、管理会社もITを活用した業務を進めており、その進捗状況が、今後の管理組合運営にも影響を及ぼす事になる。その為、管理組合が管理会社のデジタルトランスフォーメーションの取組みを理解する事は必要な事である。

（1）管理組合運営サポート

管理組合の運営面でのサポートとして、IT、オンラインの活用による非対面での理事会・総会の開催や議決権の電子投票、ITによる重要事項説明会等の開催が進められている。

（2）居住者サポート

マンションの居住者向けサポートとして、管理組合のホームページの作成により、集会場の利用申請等の書面手続きのペーパーレス化、駐車場契約等各種手続きの電子化、総会・理事会議事録の常時閲覧、各種お知らせの掲示板掲載、アプリの活用による各種アンケートの実施等がある。

（3）設備・工事情報サポート

ITの活用により、マンション設備に不具合が生じた場合、リアルタイムで確認できる。従来は、管理員が不具合個所を発見したら、フロントマンや役員に文書や口頭で報告し、設備担当者の立ち合いにより指示を受けていたが、写メ・動画の撮影、送信で指示を受ける事ができ、迅速な対応が可能となる。

また、大規模修繕工事の際、デジタルサイネージやホームページ内に専用掲示板を掲載する事で、従来は紙ベースで配布、掲示していた工事に関する日程や洗濯情報、注意事項等を、スマートフォンやパソコンで確認出来るようになる。

(4) システムと連動したアプリの使用のメリット

管理会社のデジタルトランスフォーメーションは、以上の様なサポートを行うと共に、デジタル技術を利用して管理組合運営を変革する事を目指している。特に、居住者向けの管理アプリの導入により、以下のような事が可能となり、利便性の向上につながる。

- ・集会室・地域の公民館の予約がいない。
- ・自宅や出張先、どこからでも理事会・総会に出席できる。
- ・会場費用、資料の印刷費用、発送の手間、郵送費用の節約できる。
- ・自宅でパソコン、タブレットで総会・理事会議事録の閲覧ができる。
- ・点検・清掃の日程の確認、通知がいつでもどこでも可能に。
- ・理事会のアンケート調査の実施が容易、集計も簡単。
- ・引継による運営スピードが上がり、スムーズな理事会運営が可能に。

管理会社は、このようにシステムに連動したアプリの活用により、居住者の利便性を向上させると共に、管理会社を取り巻く環境の変化に対応しようと取り組んでいる。

<さいごに>

マンションの管理の適正化に関する指針では、「マンションの管理の主体は管理組合である」と明記されており、管理会社が管理の主体ではない。「自分の財産は自分で守る」が基本である。

一方で、マンションの管理には、時間や労力だけでなく、法律や専門知識が必要である事も事実である。しかし、管理会社はマンションの管理を全てやってくれるわけではなく、あくまでも管理委託契約の範囲だけで業務を行っている。また、管理組合には、管理会社が適切に業務を行っているか、チェックする役割を持っている。

管理会社のサービスに100%任せるのではなく、組合員として自らもそのサービスの一翼を担う気持ちでマンション管理に参加し、住み続ける事が大切である。

マンションは「住人十色」、色々な価値観を持つ人達が住んでいる。その一人一人が、マンション管理に高い意識を持って生活する事が、地域一番のマンションを目指す事となり、それが資産価値・居住価値を高める事につながっていく。

組合員の一人一人が高い意識を持つ事で、管理会社も適度な緊張感を持って、管理組合運営を行う事、それが理想である。

<参考文献・資料>

- マンション管理基礎セミナー「管理会社との付き合い方」講演録（松本 洋、令和5年7月）
- 区分所有法（国土交通省、平成23年6月改正）
- マンション標準管理規約（国土交通省、令和3年6月改正）
- マンション標準管理指針コメント（平成28年3月）
- マンション標準管理委託契約書（国土交通省、令和4年4月改正）
- マンション標準管理委託契約書コメント（国土交通省、令和4年4月）
- マンションの管理の適正化の推進を図る為の基本的な指針（国土交通省、令和3年9月）
- 平成30年度マンション総合調査結果（国土交通省、平成31年4月）
- マンション管理組合新任理事のための基礎講座（公益財団法人マンション管理センター、令和5年2月）
- マンション管理センター通信（公益財団法人マンション管理センター、令和3年12月）
- 国土交通省ホームページ
- 一般社団法人マンション管理業協会ホームページ
- 独立行政法人住宅金融支援機構ホームページ
- 公益財団法人 マンション管理センターホームページ